



Korian et Old'Up réalisent la toute 1^{ère} évaluation inclusive par des seniors de la prise en charge en cliniques SSR

Le groupe Korian, expert des services de soin et d'accompagnement aux seniors, publie les résultats d'une étude inédite d'évaluation, de ses cliniques de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR). Ainsi, 15 volontaires, membres de l'association Old'Up, association citoyenne de « Vieux debouts », ont expérimenté sept établissements à orientation gériatrique en y vivant en immersion pendant 24h. L'objectif : mesurer la satisfaction de personnes âgées sur la qualité de prise en charge proposée par ces cliniques SSR. Les volontaires d'Old'Up ont co-construit un protocole d'observation participative avec l'aide méthodologique du bureau d'études émiCité, qui a initié et outillé les témoins observateurs à la pratique de ce type d'enquête ethnographique.

Les participants, des femmes âgées en moyenne de 83 ans, ont observé le fonctionnement des cliniques Korian de l'intérieur, en interagissant avec les patients et les personnels. Au total, elles ont interviewé 70 personnes. Comme dans toutes les études ethnographiques, cette enquête s'est déroulée en deux phases, la collecte de données puis leur analyse.

« Cette démarche subjective est complémentaire de l'évaluation issue du système d'assurance qualité sur laquelle est fondée l'actuelle certification de la Haute Autorité de Santé. Elle nous a semblé intéressante car elle permet d'entendre autrement la voix du patient, de recueillir sa perception, de capter ses ressentis et attentes par l'observation et l'expérience vécue. Le point de vue des personnes âgées de l'association Old'Up, témoins tiers aux profils très proches de ceux de nos patients, va contribuer à affiner certains aspects de notre offre » souligne Marie-Anne Fourier, Directrice de la transformation et du développement de Korian France Santé.

L'étude fait ressortir cinq grands axes /enseignements :

- 1)** L'appréciation positive sur les soins prodigués et l'attitude des personnels : les équipes pluridisciplinaires sont perçues comme compétentes et efficaces pour rééduquer les patients et les aider à reprendre des forces et retrouver leur confiance en eux en vue d'un retour à domicile dans de bonnes conditions ; les observatrices ont noté que les salariés semblent apprécier leur travail d'équipe et que l'encadrement est assuré par un « management de qualité ».
- 2)** Le cadre de vie : certaines cliniques ont fait l'objet de critiques, connues de Korian et pour lesquelles des travaux de réaménagement sont programmés. Korian a lancé un plan de transformation ambitieux de ses cliniques afin d'améliorer le confort hôtelier, notamment en augmentant le nombre de chambres particulières et en aménageant davantage d'espaces de convivialité.
- 3)** L'animation : les enquêtrices ont souligné l'importance de la socialisation et la relation humaine pendant ces séjours en clinique SSR. Elles préconisent d'améliorer l'animation en proposant des activités en dehors de la prise en charge

thérapeutique stricto sensu, afin de susciter les échanges informels entre les résidents : jeux de société, jardinage, groupes de parole...

- 4) La problématique spécifique des patients grabataires et des patients souffrant de troubles cognitifs : les observatrices ont été touchées par l'isolement des patients grabataires, pour lesquels il faudrait concevoir un accompagnement renforcé ; de même, elles ont souligné les difficultés de cohabitation avec des personnes atteintes de troubles cognitifs en chambre double. Cela conforte la politique menée pour augmenter significativement la proportion des chambres individuelles.
- 5) La préparation du retour à domicile : attendu par certains patients, appréhendé pour beaucoup, le retour à domicile doit constituer une priorité des établissements de SSR. Les observatrices ont constaté que de façon générale la « sortie » mobilise des équipes pluridisciplinaires avec, en première ligne, les assistantes sociales, en lien avec les familles et les filières de soin de ville. Cet axe de travail doit être encore renforcé pour que le retour à domicile se passe dans les meilleures conditions et soit durable.

« Nous avons particulièrement été très intéressées de participer à cette étude qui nous a fait découvrir la mission essentielle des cliniques SSR. Nous avons apprécié la possibilité de pouvoir faire des propositions d'amélioration concrètes. Les résultats de l'enquête et le niveau de qualité atteint dans ces cliniques invitent à un nouveau but : améliorer ce temps du vieillissement en prenant en compte l'avis des plus de 75 ans », conclut Marie-Françoise Fuchs, Présidente d'honneur de Old'Up et co-présidente du Comité Scientifique de l'association.

La méthodologie et les résultats de cette étude sont accessibles ici.

A propos de Korian

Korian, expert des services de soin et d'accompagnement aux seniors, gère le premier réseau européen de maisons de retraite médicalisées, de cliniques spécialisées, de résidences services, de soins et d'hospitalisation à domicile avec près de 780 établissements. Présent dans quatre pays (France, Allemagne, Belgique et Italie), le Groupe dispose d'une capacité d'accueil de plus de 76 000 lits et emploie près de 50 000 collaborateurs. Pour plus d'information, merci de consulter le site Internet : www.korian.com

Pour suivre l'actualité du groupe sur Twitter : @_Groupe_Korian

Contact médias :

Marjorie Castoriadis
Responsable Médias Korian
marjorie.castoriadis@korian.fr
Tél. : 01 55 37 53 11 / 07 63 59 88 81

Association Old'Up
contact@oldup.fr
Tél. : 06 72 53 55 51

